平成１７－１８年度

職 員 提 案 集

企画課　行政改革推進室

平成１９年 ２ 月

は　じ　め　に

この職員提案集は，平成１８年１月２６日から同年９月３０日までの間の応募および採択等の状況を取りまとめたものです。応募総数は２０件で，このうち，採択１２件の提案内容を掲載しています。

いずれの提案も改革への熱意や柔軟な発想にあふれた提案です。皆さんの職場において，改革・改善のヒントにしてください。

また，現行の職員提案は，グループウェア等を通じて，いつでも応募することができます。職員の皆さんの積極的な提案をお願いします。

目　　次

	はじめに　・・・・・・・・・・・・・	１
	市長講評　・・・・・・・・・・・・・	２
１	採択提案等一覧　・・・・・・・・・・	３～４
２	「職員提案表彰授与」提案　・・・・	５～７
３	採択提案・実施計画　・・・・・・・	８～３２
４	応募提案項目等一覧　・・・・・・・	３３～３４
５	職員提案要領　・・・・・・・・・・	３５～３６
６	審査基準　・・・・・・・・・・・・	３７
７	採点表（様式）　・・・・・・・・・	３８

※提案者の所属は，応募当時のものです。
※添付資料は，紙面の都合上省略しています。
※採択提案については，併せて実施計画書を掲載しています。（自由課題のみ）
※実施計画書は，提案内容に係る関係課が作成した実施に向けた計画です。
※総合計画自由提案については，採択・不採択はありません。

市　長　講　評

本市の職員提案制度は、昨年度の合併を機に生まれ変わりました。募集期間を定めず、いつでも提案できる通年募集とし、また、庁内ＬＡＮの活用により、各自のパソコン等からも提案できるシステムとするなど、職員の皆さんが、より提案しやすいよう、見直しを行いました。

その結果、本年度は、約８ヵ月間で２０件の応募がありました。その内訳は、自由提案１３件、実績提案３件、新総合計画に関する提案４件です。この内、自由・実績提案の採択は１２件で、既に実施済が半数を超え、残りの提案も実施に向けた準備を進めています。

応募された多くの提案からは、提案された方の熱意や苦心が伝わり、日々の業務を通じて、皆さんがどのようなことに問題意識を持ち、どのような発想や工夫で問題解決を図ろうとしているのか、よく分かりました。

その一方で、着眼点の斬新さはあるものの、具体的な改善方策という面では、物足りなさを感じるものもありました。

改善・改革には、何より「現場主義」が大切です。机上の空論ではなく、直接市民と接する現場や窓口にこそ、原点があります。提案の審査においても、「現実性」にウエイトを置いており、今回、最も優秀と評価され、職員提案表彰とした提案も、実務の現場が抱える問題を上手く解決するものでした。ＮＰＭ(ニューパブリックマネジメント)では「顧客主義」を一つの理念としていますが、合い通じるところがあると思います。

どうか、今後においては、課題や問題点を提起するだけではなく、現場に携わる者の視点から、それを解決する方策を、しっかりと考えていただくよう、お願いしたいと思います。

また、職員の皆さんには、これまで以上に、市民の視点に立った柔軟な発想と改善・改革に取り組む前向きな姿勢が求められています。小さなことの積み重ねで、市役所のムダ・ムラを無くし、良質で効率的な行財政システムを構築していかなければなりません。

今年は、新たな制度となって２年目を迎えますが、職員提案はいつでもできます。一人でも多くの皆さんの、斬新で積極的な提案を期待します。

高松市長　　増　田　昌　三

1．採 択 提 案 等 一 覧 表

番号	提案種別	件　　名	提案者（所属・氏名）	提案要旨
1	B	**ガソリンスタンドセルフでのガソリンの給油**	財産活用課　　國東　幸蔵 環境業務課　　佐々木　正司 環境業務課　　福田　正幸	公用車の給油に単価設定の安いセルフスタンドを使用し，経費節減に努める。
2	B	**公用車のクイック点検の実施**	財産活用課　畑本　俊明 池内　勝	外注の 6 ヶ月点検を自前の点検に切り替え，経費削減に努める。
3	A	**迅速で公正な被災証明書の交付を行うために**	納税課　　一原　玄子	災害の被災認定・証明書交付を迅速に行える体制を作り，正確な判定を行える人材を育成する。
4	A	**市民の声を大切に「ワンランク・アップ・サービス」を目指して ～市民サービスアンケート対応結果の公表と市民の声のデータベース化～**	地域振興課 男女共同・市民参画室 竹内　俊和	市民からのクレーム等の各課の対応結果を取りまとめ，また公表することとし市民サービスの向上を図る。
5	A	**市民が分かりやすく，利用しやすい庁舎１階市民ホールの庁内案内板 ～庁内案内板に課名と業務内容を明記，また，見やすい色で，大きな文字の表記～**	地域振興課 男女共同・市民参画室 竹内　俊和	フロアごとの課名と業務内容を明記し，見やすい色で，大きな文字の表記にするなど，案内板を見直しする。１階案内所で同内容のチラシ等を市民に配布し，市民サービスの向上を図る。
6	A	**課共有ファイルサーバの有効利用について**	環境政策課 宮崎　和仁	課共有ファイルサーバーについては，現在，各課がそれぞれの運用方法で運用している。そのため，人事異動で転課すると非常に利用しづらくなっている。今回職員提案をとおして，全庁におよぶ統一の運用基準を作成し，有効なファイルサーバー利用を提案する。
7	A	**定例会における代表質問・一般質問に対する答弁書の周知**	地域振興課　牟礼支所 中村　憲昭	市議会定例会における答弁書については所属課所管部分しか事前にしることができず，他の部署のものは個別に要請する必要があるので，すべての答弁の内容を知ることができるようにする。
8	A	**市民課ファックスについて**	地域振興課　円座出張所 宮武　広起 福田　亜希子	各種証明を受けた時，お客様に待ち時間を伝えるが，出張所では市民課の混み方が分からないので平均待ち時間（約２０分）を伝えている。早くできるのは良いが，遅くなる時（３０分以上かかる時）はお客様に迷惑をかけている。ファックスか電話に混雑の合図を全出張所に一斉に送れるようにすれば市民課へ問い合わせしなくてもすむし，お客様に迷惑を掛けなくなると思う。
9	A	**市民により良い理解と協力をいただくために ～ホームページや広報紙に「よくあるご質問Ｑ＆Ａコーナー」を設ける～**	地域振興課 男女共同・市民参画室 竹内　俊和	市民のより良い理解と協力を得るために，本市のホームページや広報紙に「よくあるご質問！Ｑ＆Ａ コーナー」を設け，各課の窓口や電話でよくある質問等について紹介し，市民が知りたい情報を提供するなどにより，市民サービスの向上と事務の効率化を図る。

10	A	**職員のやる気をパワーアップする目標達成度評価システムと面談制度の導入**	地域振興課 男女共同・市民参画室 竹内　俊和	昨今の厳しい行財政環境の中で，これに対応できる人材育成と新たな人事施策の展開は重大な課題であると思う。そこで，人材育成や能力開発，また組織の活性化の一助として，現在の自己申告制度や勤務評定制度を一部見直し，これらに「目標達成度評価システムを取り入れ，面談を実施すること」を提案する。
11	B	**レセプト突合作業支援ツール「レセプトＢＯＹ」の開発・運用**	保護課　　小松　広樹	福祉事務所発行の医療券に対し，医療機関から毎月１０，０００枚のレセプトが提出される。これを毎月，担当ケースワーカーが医療券交付簿との確認・突合・消込を行っており，作業に２～４時間を要していた。 そこで今回，医療券交付簿をパソコンデータとし，これに対しての確認・突合・消込を行う作業ツールを関係職員が自己開発し，レセプト関係業務の作業負担を大幅に軽減している。
12	A	**職員による東部下水処理場北端に位置する海岸のごみ調査ならびに環境美化活動について**	下水道施設課　　筧　國夫	東部下水処理場北端の海岸や干潟は，自然環境に関しても重要な場所である。そこで，年１回「屋島クリーン大作戦」等で清掃をし，また，ごみの種別調査も「瀬戸内海海ごみ対策検討会」による取組はされているが，関係課職員が「全体の奉仕者」という立場を再認識し，大切な自然を守り，環境美化に貢献するため，自主的な取組として，清掃活動の回数などを拡大する。

■ 提　案　の　審　査

提出された職員提案の審査は，提案内容に係る関係課の意見を参考に企画課で１次審査を行った後，採択・不採択および実施等について市長の決定を得て，確定しています。

また，職員提案表彰については，企画財政部において，総合評価の上位３件の中から１件を選考し，職員表彰審査委員会への諮問を経て，市長の決定を得たものです。

（新総合計画関連自由課題）

1	新総合計画関連自由課題	**既存の公園を活性化（大人から子供まで楽しめる都市のオアシス）**	子供の減少・遊具施設の老朽化に伴い，既存の公園（特に旧市内にある）は，今危険で人々が寄り付き難いものへと変貌しつつある。そこで，その公園を活性化し，大人から子供まで楽しめる都市のオアシスとしてよみがえらせようではないか。そのための，経費のあまりかからない簡単な方法を提案してみたい。
2		**うどんブームに乗り遅れるな**	玉藻公園にうどん屋をつくる。
3		**自然との共生を図る**	環境保全と緑豊かな街づくり
4		**いのちかがやき,くらしかがやくまちを**	”大きくなることはいいことだ”だけでなく，人々の暮らしをささえ，地上に生をうけた者として満足して死を迎えるために何をすべきか，何が出来るかを考え，実践出来る”まち”を目指す。

２．「職員提案表彰授与」提案

（１）提案タイトル　：　レセプト突合作業支援ツール「レセプトＢＯＹ」の開発・運用

（２）提　案　者　：　保護課　　小松　広樹

（３）表 彰 理 由　：

小松　広樹氏は，所属課業務に関する事務改善を実施し，その内容は，高松市職員提案規程に基づく提案（実績報告）として，最も優秀な評価をえるなど，業務効率の大幅な改善に寄与していると認められることから，職員提案表彰に値すると考えられる。

１　保護課発行の医療券による診療の結果，医療機関から提出されるレセプトと医療券交付簿との確認・突合・消込みについて，従来は手作業によっていたが，パソコンを活用した作業ツールを自己開発することで，作業時間を大幅に短縮するなど，優れた作業効率を実現している。

なお，当該提案の作業ツールは，電子レセプト導入までの間，保護課において活用されるものである。

（１）　ケースワーカー一人当たりの作業時間の縮減見込

《試行結果に基づく試算》

月 3.8 時間／人⇒月 0.5 時間／人（年間 1,386 時間／課・年）

（２）　上記（１）による人件費節減見込

年５３８万円相当

２　課内の業務調整（管理係と保護係）を前提とする取組であり，縦割り組織の弊害が指摘される中，課内レベルであるとはいえ，組織と業務の連携・協調を実践したものと評価できる。

平成１７－１８年度　職員提案　　１

提案タイトル　　レセプト突合作業支援ツール「レセプトＢＯＹ」の開発・運用

提 案 者　　保護課　　小松　広樹

種　　類　　実績報告

提案要旨

福祉事務所から発行する医療券に対し，医療機関からレセプト（診療報酬明細書。病院，人，月，診療科ごと）が提出される。レセプトは月約１０，０００枚にのぼり，これを毎月，各担当ＣＷ（ケースワーカー）が医療券交付簿との確認・突合・消込を行っており，３～５時間を要する。この作業負担を軽減するため，パソコンを使用した支援ツールを開発，運用する。

改善前の状態（改善前の方法・これまでの経緯）および問題点

１か月分作業に要する時間：３．８時間　※あくまで目安。担当量，個人能力の差も大きい。

日常のケースワーカー業務の他に,機械的な作業を強いられることがＣＷにとって時間的負担だけではなく，精神的負担にもなっていた。

また，レセプト突合作業が何か月も遅れる状態であったため，間違った医療費の請求の発見も遅れ，医療担当者が医療機関への連絡に頭を悩ませていた。

目的（何のためにしたのか，ねらいは何か記入してください。）

ＣＷの時間的負担，精神的負担の軽減。作業ミスの減少。医療費過誤請求の早期発見。

改善策（誰にどんなことを実施したのか，何をどう変えたのか等，対象と手段等を具体的に記入してください）

医療券処理簿は元々Ｅｘｃｅｌデータであることに着目し，従来の「紙－紙」突合作業から「紙－電子」の突合にすることにより，並び替え作業の排除，作業効率の向上を図った。

課所属職員が手作りでＥｘｃｅｌのツール（プログラム）を作成し，①医療券交付簿データの取り込み機能，②消込入力機能，③生活保護システムへの入力送信機能　を備えた。

医療担当，電算担当とも打ち合わせをし，必要な要件を把握。試験運用を経て，ツールの取扱説明書を作成し，各ＣＷに配布。職員会議，電子メールで周知を行った。

費用（改善等に要した経費，所要時間等）

所要時間：プログラム要件決定，設計，作成，テスト，機能追加　…　５日
取扱説明書の作成　…　２日

経　　費：上記に対する職員１人分の人件費（勤務時間内および時間外勤務）
７[日]×８[時間]×３８８２[円※]＝２１７，３９２[円]
※　…　「職員１人当たり年間平均給与」から算定した時間給

改善後の効果

１か月分作業に要する時間：０．５時間　※あくまで目安。個人差は改善前に比べ少なくなった。

８月上旬から８月末まで１０名程度で試行的に実施した結果，通常約３．８時間かかるものが約０．５時間で処理でき，一人当たりおおむね３．３時間の事務軽減につながった。

人数　　テスト　　軽減　　時給　　試行削除人件費
１０[人]×２[回]×３．３[時間]×３８８２[円]＝２５６，２１２[円]

試行に協力してもらった職員によると「早い」「ミスが少なくなる」「使いやすい」「これなら作業がラクなので，気分的にも取り掛かりやすい」などの意見，「今後も運用したい」との声があり，９月４日職員会議にて全職員に周知，本格稼動に至った。なお，このツールは電子レセプト本稼動（Ｈ１９年度か２０年度予定）までの“つなぎ”的位置づけとしている。

（数値化できる効果）

人数　　月　　軽減　　時給　　試行削除人件費
３５[人]×１２[回]×３．３[時間]×３８８２[円]＝５，３８０，４５２[円]

※提案内容の実施・採用が見込まれる課名または課の数（　　）

●所属長記入欄（効果・所見・審査の際留意してほしいこと）

従来レセプトの突合作業については，手作業で行っており，手間がかかり効率が悪かった。
これを導入することにより，事務効率が向上し，担当者の事務軽減に繋がり，それに要した時間外も削除できるものと期待している。

課名等　　**所属長氏名**

保護課　　池内　保

３．採択提案・実施計画（Ｎｏ．１を除く）

平成１７－１８年度　職員提案　　２

提案タイトル　ガソリンスタンドセルフでのガソリンの給油

提 案 者　財産活用課・環境業務課　　代表　國東　幸蔵

種　　類　実績報告

提案要旨

平成１５年高松市内のガソリンスタンドにおいても，セルフのスタンドが多くなったため，「職員自らできることは自分たちで」をモットーに，公用車も単価設定の安いセルフのスタンドで自ら給油し，経費削減に努める。

改善前の状態（改善前の方法・これまでの経緯）および問題点

公用車全車フルサービスのガソリンスタンドで給油していた。
セルフと比べ単価設定が高いため燃料費がより嵩んでいた。

公用車の給油先（ガソリンスタンド）については，単価契約をしている香川県総合エネルギー協同組合が本市車両の車種や保管場所等により選定しているため，自由に選定できない等の難題点もあった。

目的（何のためにしたのか，ねらいは何か記入してください。）

公用車に最前線で携わる我々「運転士」が率先して公用車にかかる管理コストに目を向け，実践し，安全な運行に努めるため

改善策（誰にどんなことを実施したのか，何をどう変えたのか等，対象と手段等を具体的に記入してください）

- 公用車の給油先（ガソリンスタンド）については，単価契約をしている香川県総合エネルギー協同組合が本市車両の車種や保管場所等により選定しているが，給油先の変更とセルフの単価契約を求め，本市の窓口である管財課へ調整依頼
- 給油場所の変更等と併行して，車両を集中管理している管財課および使用量の多い環境業務課に対して，積極的にセルフのスタンドで給油をするよう依頼

管財課共有車（黒塗り）　　２台　　本庁関係
管財課共有貸出車　　１５台　　〃
環境業務課軽四ダンプ車　２１台　　清掃関係

（管財課⇒現　財産活用課）

費用（改善等に要した経費，所要時間等）

約２か月

改善後の効果

１ℓに付き３円の経費削減であるが，公用車を運転する職員に管理コスト意識が芽生えた。

（数値化できる効果）

本庁関係　　約１５０，０００円（年間約５０，０００円）
清掃関係　　約１８０，０００円（年間約６０，０００円）

※　提案内容の実施・採用が見込まれる課名または課の数

（全庁ではあるが，セルフのガソリンスタンドがある給油会社を選定されている各課）

●所属長記入欄（効果・所見・審査の際留意してほしいこと）

公用車に携わるプロドライバーの視点に立ち，ガソリンの単価に着目し実践したことは，１リットリ当たりでは微々たるものの使用数量や台数等を考慮すると大きい。非常に削減効果は大きいものと思われる。

単に削減効果だけにとらわれずに，その職員の担当職務の中で発案したことは職場の士気の高揚につながり，他の職員の模範となっている。

課名等　　**所属長氏名**

財産活用課　　山本　史郎

●所属長記入欄（効果・所見・審査の際留意してほしいこと）

この給油方法でのトラブルの発生は今のところ特にない。

職員のコスト意識の高揚の観点からも良い取り組みと思われる。

課名等　　**所属長氏名**

環境業務課　　田中　豊彦

平成１７－１８年度　職員提案　　３

提案タイトル　公用車のクイック点検の実施

提 案 者　財産活用課　　代表　畑本　俊明

種　　類　実績報告

提案要旨

道路運送車両法が改正され，軽四自動車の６か月点検が不要になった。このようなことからこれまで外注していた６か月点検を取りやめるものの，車両を管理する立場で，安全を最優先に考え，より効率的な管理を目指すため，本市整備士が平成１５年度から「クイック点検」と称して６か月点検を実施しており，今まで外注していた６か月点検の費用にかかる経費削減に努める。

改善前の状態（改善前の方法・これまでの経緯）および問題点

６か月点検の発注伝票を作成し，本市入札参加資格者名簿登録業者に外注していた。「クイック点検」を行うことから整備士の業務内容が増加するため，今までの業務の見直しを行った。

目的（何のためにしたのか，ねらいは何か記入してください。）

自動車整備のプロである我々「整備士」が「我々のできることは我々で」で，安全を最優先に考え，公用車にかかる整備コストに着目し，より効率的な車両の管理を目指すため

改善策（誰にどんなことを実施したのか，何をどう変えたのか等，対象と手段等を具体的に記入してください）

外注していた６か月点検に代わるものとし，我々整備士が「クイック点検」と称して６か月点検を実施する。

- 全庁的に，外注していた６か月点検に代わるものとし，整備士が「クイック点検」と称して６か月点検を実施することを周知した。
- 各車両のクイック点検の時期に担当課に連絡
- 点検を行う日を主管課と調整を行い，点検を実施
- 故障箇所が発見された場合は，上司に報告後，各課に連絡の上，部品を調達し，整備士が修理もしくはその修理箇所および内容によっては修理業者に外注

費用（改善等に要した経費，所要時間等）

業務量が増えることから，創意工夫をし，通常の業務を見直しすることに約１か月を要した。

改善後の効果

- 外注していた６か月点検時に要する費用がかからなくなり，経費削減につながった。
- 修理業者に発注していた時は，通常１日かかっていた時間が，１時間弱で済むようになり車両を利用する課はタイムロスが無くなり，機動性が増し，より市民サービスの向上につながったと思われる。
- 我々としても，公用車は市民の方の税金で購入したものであるため，より「品物を大切にする気持ち」を再認識するとともに「コスト意識」や「プロ意識」がより高まった。

（数値化できる効果）

１台あたり工賃約６，０００円×約８５台　　経費削減額　５００，０００円（年間）

※　**提案内容の実施・採用が見込まれる課名または課の数**

財産活用課ほか公用車の管理経費を執行している課

●所属長記入欄（効果・所見・審査の際留意してほしいこと）

彼らの発案は，整備士ならではのものでプロ意識の高いものであると考えている。

新しいことに取り組むため業務量も増える状況の中で，創意工夫し，チャレンジしたことは非常にすばらしいことと思う。

公用車の管理については，管理コストの低減も重要であるが，車両を運行する上で安全を最優先させて，今後も整備等に努めてもらいたい。

課名等　　**所属長氏名**

財産活用課　　山本　史郎

平成１７－１８年度　職員提案　　４

職員提案タイトル　　迅速で公正な被災証明書の交付を行うために

提 案 者　　納税課　　一原　玄子

種　　類　　自由課題

提案要旨

平成１６年度，台風１６号・２３号と２つの台風の被害が著しかった本市では，被災状況の把握・認定に膨大な時間と人員を費やした。また，その後の減免・貸付・民間の保険支払に被災証明書が必要であったことから，認定への異議の申し立ても１年以上にわたった。このことから災害の被災認定・証明書交付を迅速に行える体制づくりと，認定後に覆らない正確な判定を行える人材の育成について提案するものです。

●提案内容（新たな方策，工夫，改善等について，簡潔に記載してください。）

- 災害時初動体制の強化

  被災証明書の発行については，被災者申請主義であるため，台風１６号の場合，
  被災→災害復旧→申請→調査対象の整備→証明書発行
  となり，特に被災から調査までの期間が長く，被災直後の状況を把握できなかった。
  これにより，証明書発行は遅れ，また認定の不公平感も発生させた。

  《対策》

  甚大災害の場合には，自助・共助・公助の視点から，住民による被害把握・報告体制を確立する。具体的には現在編成されつつある自主防災組織単位で，地域内の被災状況の把握を行う。これに基づき認定職員の派遣規模・体制を決定する。

- 正確な認定を行う人材の育成

  減免や，保険の支払対象になる床上浸水の認定については，認定について素人である職員のグループが日替わりで担当したため，判断があいまいになり，後日，異議申し立ての原因となった。

  《対策》

  内閣府が２００１年に策定した「被害認定基準運用指針」について熟知した職員を複数育成し（所属部署は問わない），その職員を中心とするグループ編成で被災状況の検証を行う。

- 被災状況把握データの共有化

  被災証明に記載された被害状況は，税の減免だけでなく，国民健康保険・介護保険・水道料金・貸付制度（個人・中小企業）・住宅金融公庫貸付と庁内だけでも多方面にわたったが，実際に調査に出たのが税３課に集中したため，他課の利用について制限があり，各課で重複して被災地図の作成を行った。

  《対策》

  被害調査の体制を納税課中心ではなく，認定リーダーを中心に全庁的な職員で構成し，データの利用についても正確な１つのデータを共有できるようにする。

費用（改善等に要する経費，所要時間等）
改善後の予測効果
数値化できる効果

■職 員 提 案 実 施 計 画 書

部局名　総務部	**課名**　庶務課　防災対策室

（提案名）

迅速で公正な被災証明書の交付を行うために

※職員提案をどのように実施していくかを記入

（目的）

迅速で公正な被災証明書の交付を行うことを目的とする。

（内容）

現行の地域防災計画（一般対策編）では，本部事務局に「調査班」を設置し，被災状況調査や被災者台帳の作成等を担当させることになっていることから，本部事務局調査班において検討させることとする。

なお，調査班の担当課は，納税課・市民税課・資産税課・地域振興課・保険年金課・健康福祉総務課・介護保険課・建築指導課・建築課となっている。

（課題とその対応方針）

自主防災組織の協力については，地域における被災直後の状況の全体把握が迅速に行われ，これまで，膨大な時間を要していた調査等の時間が減少し，効率的な調査が行えると思われる。また，被災調査結果は，復旧・復興に際し，各種業務に必要となることから一元的な情報の管理が望ましいと思われる。

問題点

・自主防災組織への調査に関する協力依頼
・調査中の怪我等（自主防災組織等市民）に対する補償制度等の整備
・認定職員等の人材育成方法および組織体制の整備

（実施による予測効果～数値化できるものは極力数値化してください。）

災害発生後に，迅速で公正な被災証明の交付を行うことにより，市民生活の安定につながるなど，いち早い災害復旧が予測される。

※ 実施または採用が見込まれる課の範囲

□当課のみ　■全庁の課　□一部の課　□一部の課（　　課程度）

平成１７－１８年度　職員提案　　５

職員提案タイトル　市民の声を大切に，「ワンランク・アップ・サービス」を目指して
～市民サービスアンケート対応結果の公表と市民の声のデータベース化～

提 案 者　地域振興課　男女共同・市民参画室　　竹内　俊和

種　　類　自由課題

提案要旨

現在，「市民サービスアンケート」により，市民の声を聞き，サービスの改善・向上に努めているが，各課対応によるもので，市全体としては結果が十分に活用できておらず，同じようなクレームが発生していている可能性がある。市民も自分が出したクレームの改善結果を知ることができない場合がある。そこで，各課の対応結果を取りまとめ，市民にその内容を公表するとともに，職員もこれを利用することにより，市民サービスの向上を図る。

●提案内容（新たな方策，工夫，改善等について，簡潔に記載してください。）

現状・問題点

現在，アンケート箱の設置等により，「市民サービスアンケート」を実施し，毎月，市民の声については，各課係長会等で協議し，その結果を各職場でサービスの改善や向上に反映させている。また，アンケートの件数や改善方法等を人事課に報告し，人事課は市全体のクレームの傾向や件数に関する集計結果をインフォギャラリーで職員全員に周知している。

しかし，その集計結果は数的なものとして，その動きをみることはできるが，具体的事例でないことから，各職場の問題および解決方法までは分からない状況にある。実際，他課で同じような問題が発生した場合でも，寄せられた市民の声を改善事例として反映することができない。

また，市民は，自分が提出したクレーム等が，その後どのように改善されたかを知ることがほとんどの場合できない。当然，無記名の場合が多いことから，一人ひとりに回答する必要はないが，何らかの回答を示すことが更なる市民サービスの向上につながるのではないか。また，そのことが，市民に対して，安心感や満足感を生むことにつながり，行政に対する信頼感を高めるのではないか。

一部のスーパーマーケットや企業ではお客様の声として，その回答をきちんと掲示するなどし，利用客の理解を得ているケースもある。

ここに，一つの改善策を提案したい。

改善策

１　市民の声を業務に活かすためのマーケティングを掌るセクションとして，各部局代表職員等で構成する「市民サービス向上推進委員会（仮称）」（以下「委員会」という。）を設置し，市民の声に対する市としての全体方針を検討するとともに，各部局に各課代表職員で構成する「市民サービス向上改善グループ（仮称）」（以下「グループ」という。）を設置し，グループごとに活動するものとする。

２　各課は，「市民サービスアンケート」やホームページの「市民意見箱」の市民の声に，事実関係の調査や職場内検討会を開催するなどして，迅速に対応するとともに，その改善策をグループに報告する。

特に他課と協議を要するもの，予算上，制度上，条例・規則上，速やかに処理できないものや高度な判断を要するものは必ず報告するものとする。

３　グループは，報告された事例ごとの問題点とその改善策を整理し，市民ニーズの把握，分析において，サービスを改善・向上させる有効な取組み，処理方針等を検討した結果を委員会に報告する。

4　委員会は，この報告に基づき，市全体に共通する課題等の抽出とその改善策や全庁的な処理方針，取組方法等について，第三者の視点から，前例や固定概念にとらわれることなく，抜本的な改善が図られるよう，更に検討を加えるとともに，個人情報保護等の観点から，市民に公表できるように取りまとめる。

5　委員会は，取りまとめた市民の声およびその対応結果，改善策等を定期的にインターネットや施設内に掲示するなどして，市民に公表し，市民が安心感と満足感を持てるよう努めるとともに，インフォギャラリー等で職員全体に周知し，データベース化による問題意識の共有認識を持つことで，各職場において市民の声（ニーズ）を十分に活かし，一層の行政運営の改善に努め，また，同様のクレームに関する事例の再発を防ぐ。

6　委員会は，高度な判断を要するものを含め，取りまとめた対応結果，改善策等を市長，庁内連絡会議，関係部局等に報告し，関係部局は，内容を分析，検討することで，今後の施策立案に役立てるとともに，職員の意識啓発を図る。

7　このように，全庁的な活動を通じて，「市民の声を大切に」し，各職場における様々な市民ニーズに，最後まで責任をもってきちんと応えることで，「市民サービスアンケート」を出していただいた市民が行政に参加する意欲を損なわないように工夫するとともに，「行政は最大のサービス産業である。」という認識の下，市民自身も気付かなかった潜在的ニーズを満足させ，市民が期待している水準以上の高いレベルのサービスを提供する，つまり，「ワンランク・アップ・サービス」を目指していく姿勢をとることに努める。

費用（改善等に要する経費，所要時間等）

改善後の予測効果

各職場から提出された市民サービスアンケートの対応結果の公表により，市民の安心感や満足感を生むとともに，市民の声のデータベース化により，各職場に共通する問題意識の共有化で，同様のクレーム等の再発防止と市民サービスの向上が期待できる。

数値化できる効果

従来の集計結果との比較で，アンケート対応結果の公表等による効果を見ることができる。

■職　員　提　案　実　施　計　画　書

部局名　総務部	**課名**　人事課

（提案名）

市民の声を大切に『ワンランク・アップ・サービス』を目指して

～市民サービスアンケート対応結果の公表と市民の声のデータベース化～

※職員提案をどのように実施していくかを記入

（目的）

市民の声を行政に生かし，市民サービスの向上・改善に繋げていく。

（内容）

現在，「市民サービスアンケート」に寄せられた市民からの意見・提言等については，改善方法とあわせて，課ごと，提出年月ごとに分類し，随時本市ホームページに掲載してはいるものの，余り活用されていないものと考える。今回の職員提案の趣旨については，今後，新たに組織される「さわやかサービス推進チームⅢ」による会議等での協議検討結果を踏まえた上で，できるものからシステムの創設等を含め随時実施に移していく。

（課題とその対応方針）

市民の声を聞く場として，別に「市長提言」があるが，所管する広聴広報課ともども，意見・提言や改善方法等の公表の仕方について協議検討し，実施に移していきたい。

（実施による予測効果～数値化できるものは極力数値化してください。）

各職場に共通する問題について，認識を共有化することにより，クレームの再発が防止できるなど，市民満足度の向上に繋がる。

※　実施または採用が見込まれる課の範囲

□当課のみ　　■全庁の課　　□一部の課　　□一部の課（　　課程度）

平成１７－１８年度　職員提案　　６

職員提案タイトル　　市民が分かりやすく，利用しやすい庁舎１階市民ホールの庁内案内板
～庁舎案内板に課名と業務内容を明記，また，見やすい色で，大きな文字の表記～

提 案 者　地域振興課　男女共同・市民参画室　　竹内　俊和

種　　類　自由課題

提案要旨

現在，庁舎１階市民ホール正面に庁内全体図と課名を記載した庁内案内図が設置されているが，来庁する市民にとっては，分かりづらく，あまり利用されていないようであることから，フロアーごとの課名と業務内容を明記し，また，見やすい色で，大きな文字の表記にするなど，市民に分かりやすく，利用しやすい，案内板に見直すとともに，１階案内所で同内容のチラシ等を市民に配布し，市民サービスの向上を図る。

●提案内容（新たな方策，工夫，改善等について，簡潔に記載してください。）

現状・問題点

現在，庁舎１階市民ホール正面に，庁内全体図とフロアーごとの課名を表示した庁内案内板（「全館ご案内」）が設置されているが，来庁する市民はこの案内板に気がつかないことが多いし，また，案内板を見たとしても，課名のみの表示で，自分が目的とする課を簡単に探し出すことが難しいケースもある。案内板とは，目的が簡単に把握できる状況にしておく必要がある。

また，高齢者の方を始め，多数の方が出入りする庁内１階市民ホールの案内板としては，文字が少し小さく，色彩的にも見づらく，あまり効果が期待できないように思う。

さらに，市民ホールで展示があるときに，パネルの後ろに案内板がくることもあり，全く案内板としての役割を果たしていないこともある。

ここに，一つの改善策を提案したい。

改善策

１　庁内案内板に，フロアーごとの課名と業務内容を明記し，また，１・２階で窓口番号のある課については，その番号も表記することで，来庁する市民がある程度判断できる情報を提供する。業務内容はホームページ等で掲載しているようなものでよい。記載スペースは，庁舎全体図の絵のスペースを見直し，有効活用する。

例えば，７階　地域振興課（地域振興，地域コミュニティ）
男女共同・市民参画室
（男女共同参画に係る諸施策の企画，ＮＰＯ支援，消費生活）など
（もっと高松「市役所部課別一覧」より抜粋）

２　庁内案内板の表記は，文字を大きく，また，色彩に配慮するなど，デザインや機能面でトータル的に見直し，分かりやすいものとする。

特に，色彩については，見やすい色であることはもちろんであるが，たとえば，部ごと，またはフロアーごとに色分けするなどして，視覚的に一目で分かるようにする。

できれば，庁内全部の案内表示（各フロアーやエレベータの案内表示）についても，これに併せた色で統一し，高齢者の方でも色によりすぐ分かるようにする。

３　１階市民ホールをパネル展示等で使用する場合，庁内案内板がパネルの後ろとなり，見えなくならないように工夫するか，案内板の位置そのものを玄関入口付近に移動させ，来庁者が分かりやすく，利用しやすい状態にする。

４　電光掲示板による「本日の行事予定」の会場案内表示は，場所的に分かりづらいことから，市民ホール正面の庁内案内板と一体化し，電光掲示板に表記されている会議室で，会議があるときは，庁内案内板の会議室に点灯ランプがつくようにするなどの工夫をし，庁内案内板と行事予定電光掲示板の双方が有機的に連動し，利用度を高めるようにする。

5　庁舎１階案内所では，来庁者の問い合わせの際に，市民サービスの一環として，訪問先が一目で分かるように，庁内案内板と同様に，課の位置や業務内容を明記したチラシ等を用意し，必要な市民に配布する。

6　昨今の財政事情から難しいとは思うが，人件費との比較において，窓口案内システムを導入し，来庁する市民が庁内案内板と連動したパソコン（タッチパネル）等で用件を検索すれば，担当課が分かり，庁内案内板に表示する課が点灯したり，音声案内したりして，その行き先（目的地）を教えてくれるようにする方法も今後検討する。

費用（改善等に要する経費，所要時間等）

庁内案内板等の修正費用，庁内案内チラシの作成費用，窓口案内システム設置経費

改善後の予測効果

現状の庁内案内板表記の見直し，庁内案内チラシの作成等により，市民サービスの向上が期待できる。

数値化できる効果

■職　員　提　案　実　施　計　画　書

部局名　企画財政部	**課名**　財産活用課

（提案名）

市民が分かりやすく，利用しやすい庁舎１階市民ホールの庁内案内板

～庁舎案内板に課名と業務内容を明記，また，見やすい色で，大きな文字の表記～

※職員提案をどのように実施していくかを記入

（目的）

来庁者が目的の課を簡単に探し出せ，また，分かりやすく，利用しやすい庁舎にするため，案内表示を改善する。

（内容）

1　新たに南側正面玄関の自動扉に「高松市役所１Ｆ案内図」，南東側入口付近に「高松市役所１Ｆ案内図・２Ｆ案内図」を設置する。

2　各階のエレベーターホールに設置している「全館ご案内」を案内所横の柱に新たに設置する。

3　１階市民ホールの東側と西側に新たに見た目と同じ方向の「高松市役所１Ｆ案内図」をそれぞれ設置する。

4　市民ホールの階段で２階に上がった通路壁面に新たに「高松市役所２Ｆ案内図」を設置する。

5　フロアーごとの課名と業務内容等を記載したチラシを作成して，案内所で配布する。

（実施による予測効果～数値化できるものは極力数値化してください。）

※　実施または採用が見込まれる課の範囲

■当課のみ　□全庁の課　□一部の課　□一部の課（　　課程度）

（実施状況）　改善された１階市民ホール等の案内表示等

●財産活用課では，職員提案を受けて，平成１８年９月より庁舎１階市民ホール等で来庁者が分かりやすいよう案内表示を増やしている。

庁舎南側入口に設置された案内表示

市民ホール１階東西の柱に設置された案内表示

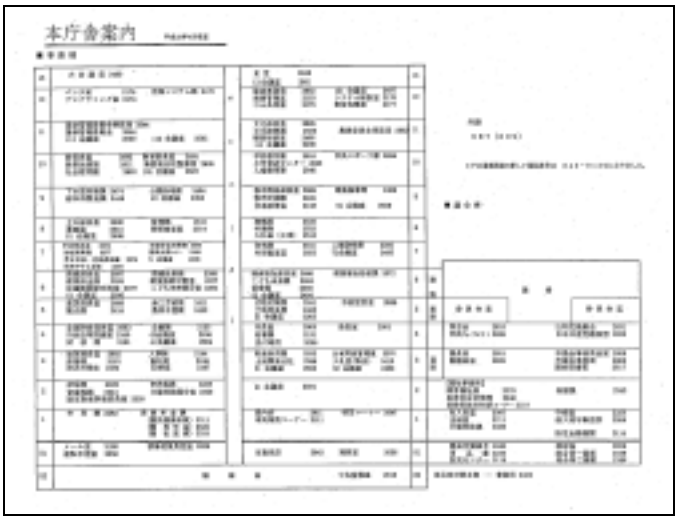
（西側）

（東側）

市民ホールから階段で２階に上がった通路壁面

このほか，議会棟の南側入口にも新たに案内表示が設置された。

● 案内所で課の所在等を聞かれた場合は，来庁者に本庁舎各階各課位置と電話番号の書かれた案内図を配布している。



本庁舎各課と電話番号の書かれた案内図

平成１７－１８年度　職員提案　　７

職員提案タイトル　　課共有ファイルサーバの有効利用について

提 案 者　　環境政策課　　宮崎和仁

種　　類　　自由課題

提案要旨

人事異動で転課して，慣れていない課共有ファイルサーバを展開すると，非常に利用しづらく，他課についても，はたして，有効に利用されているかどうか疑問に思い提案しました。

●提案内容（新たな方策，工夫，改善等について，簡潔に記載してください。）

１．共有ファイルサーバの整理について（整理は捨てることから始まります。）

ムダな情報＝ムダな仕事と位置づけし，不要なファイルは消去する。

○　人事異動で転課した人のフォルダ
○　組織・担当変更で過去の存在しない業務データ
○　ファイル名から内容が判断できないデータ
○　とりあえず残している写真データ等の容量の大きいデータ
○　なぜ作成したのか自分でも分からないファイル
○　作成途中のデータがそのまま残っているフォルダ

これらのフォルダは，思い切って削除しましょう。

思い切れない場合は，ＣＤ－Ｒ等の別メディアに移行することも考えましょう。

２．共有ファイルサーバの設計について

（１）　フォルダの作成について

（例１）　大中小分類で業務の体系ごとのフォルダを構成する。

（大分類）　課共通フォルダ
○○○フォルダ
△△△フォルダ
×××フォルダ
（中分類）　委託業務関係フォルダ
工事費関係フォルダ
補助金関係フォルダ
（小分類）　○○○用地国庫補助金フォルダ
△△△線県補助金フォルダ

（メリット）　中分類で予算に沿ったフォルダを作成すると係員全員の意識統一ができる。

（デメリット）慣れるまでファイルの場所が探しにくい。

（例２）　大中小分類で個人ごとにフォルダを構成する。

（大分類）　課共通フォルダ
○○○係フォルダ
△△△係フォルダ
×××係フォルダ
（中分類）　係員Ａフォルダ
係員Ｂフォルダ
係員Ｆフォルダ
（小分類）　○○○用地国庫補助金フォルダ
△△△線県補助金フォルダ

（メリット）　ファイルの場所がすぐに見つかる。
（デメリット）個人ごとのファイルは他人が開けにくい。

- 他にも各課に適したフォルダの構成が考えられますが，課としてのルール付けが必要です。
- 基本は，大中小３つの分類で行い，年度管理については，大分類の前で平成○○年度を作成します。

（2） ファイル命名のルール付けについて

作成月日・タイトル等で管理する。
例　　０５０１△△△線県補助金資料１
　　０５１０△△△線県補助金資料２
など分かりやすく，できる限り文書の形式（報告書・企画書など）を取り入れ，同じ形式には，通し番号をふります。

３．現状からの移行方法について
（1）各課でファイルサーバを利用している人全員に，不要なフォルダ・ファイルを削除してもらいます。
（2）新規フォルダの体系を作成します。(文書取扱主任とＯＡリーダーが中心となり作業します。)
（3）「必要」ファイルだけを「引越し」します。
（4）「引越し」後，不要な空フォルダを削除します。
（5）現在，作成しているファイルの件名を変えるのは膨大な作業になる為，平成１８年度のファイルから規則性を持った件名にします。
４．まとめ
（1）昨年度から，文書管理システムがスタートしていますので，データの二重管理に注意します。（決裁の原本データは文書管理システム側）
（2）係ごとのフォルダや個人フォルダでアクセス権を設定する場合は，人事異動時に設定変更します。
（3）各自のノートパソコンは，故障する事を前提に，係ごとのフォルダや個人のフォルダのショートカットをデスクトップ上に作成して，大切なデータは常時バックアップすることを心掛けましょう。
（4）保存期間を経過したデータは，年度末に必ず削除するようにします。

費用（改善等に要する経費，所要時間等）

経費　　無

所要時間　　１か月位
各自の不要データ削除については，業務中に行い２週間位で完了。
新規フォルダ作成も，上記と平行して業務中に行い１週間位で完了。
各自の新規フォルダへのデータ移行作業も業務中に行い２週間位で完了。
（期限はないので余裕を持って，空き時間に作業してください。）

改善後の予測効果

不要データを削除することで，視覚的にも見やすく，またフォルダの階層を浅くすることでデータが探しやすくなり利便性が向上します。
業務体系ごとのフォルダを作成することで，業務の見直し・効率性にもつながります。

数値化できる効果

情報システム課で管理しているバックアップサーバの容量が減少するので，ハードディスクの増設をしなくてもよくなる。

■職　員　提　案　実　施　計　画　書

部局名　総務部	**課名**　情報システム課

（提案名）
課共有ファイルサーバの有効利用について

※職員提案をどのように実施していくかを記入
（目的）
「課共有ファイルサーバ」の有効利用を促進する。
（内容）
文書管理システムとの兼ね合い（文書管理システムとファイルサーバのデータの二重管理の回避）も含めた「ファイルサーバ利用ガイド」を作成し，電子掲示板に掲載し，職員に周知する。
（課題とその対応方針）
キャビネットやロッカーに格納される紙データの整理と同じく，各所属長のもと，職員全員が一丸となって取り組まないと効果が望めない。

継続的に周知を行うとともに，課共有ファイルサーバの使用量が多い部署については個別指導を行う。

（実施による予測効果～数値化できるものは極力数値化してください。）

※　実施または採用が見込まれる課の範囲
□当課のみ　■全庁の課　□一部の課　□一部の課（　　課程度）

（実施状況）　課共有ファイルサーバの有効利用について

①情報システム課では，職員提案を受けて，平成１８年８月より，課共有ファイルサーバの有効利用を全庁に向けて呼びかけている。

電子掲示板にマニュアルを掲示

②電子掲示板を活用し，定期的にサーバの有効利用促進を呼びかける。

これにより，共有ファイルサーバ活用の６９の所属のうち，４１の所属（H19.1.16 現在）が実施に着手し，残りについては平成１９年２月末を目途に見直しを依頼している。

電子掲示板掲載画面

平成 18年12月21日

各所属長殿

情報システム課長

ファイルサーバの利用について

１　容量の削減について
　課共有ファイルサーバ(File01)の使用容量が著しく増加し，空き容量が限界に達しています。そのため，前回の容量削減依頼時（６月２６日）以降に，使用容量が１ＧＢ以上増加している所属を対象に，別添「該当する所属.xls」のとおり削減目標を割り当てていますので，該当する所属は至急作業を行ってください。

２　フォルダ構造の整理について
　８月１４日付インフォギャラリー「課共有ファイルサーバ(File01)の有効利用について」にて通知していたところですが，現状把握のため，別添「ファイルサーバ利用状況報告書」を１２月２７日（水）までに提出ください。
　なお，フォルダ構造の再構築が完了していない所属につきましては，平成１９年２月末日までに完了し，別添「完了届」を提出してください。

担当：情報化推進係　内線２１７０

該当する所属.xls
ファイルサーバの容量を減らすポイント.doc
ファイルサーバ利用状況報告書.doc
完了届（ファイルサーバ再構築）.doc

平成１７－１８年度　職員提案　　８

職員提案タイトル　　定例会における代表質問・一般質問に対する答弁書の周知

提 案 者　　地域振興課　牟礼支所　　中村　憲昭

種　　類　　自由課題

提案要旨

市議会定例会における代表質問・一般質問については，全ての質問項目や発言通告がメールで流されているが，それに対する答弁書については所属課所管部分しか事前に知ることができず，他の部署のものは個別に要請をする必要がある。

市政の方向，基本姿勢を共有するために職員が時間とエネルギーを消耗することなく，全ての答弁の内容を知ることができるように提案する。

●提案内容（新たな方策，工夫，改善等について，簡潔に記載してください。）

- 周知する内容については，定例会における代表質問・一般質問に対する答弁書の全てとする。
- 周知の方法については，職員がいつでも手軽に検索出来るようグループウェアのデータ書庫に登録するか，若しくは，各課長宛にメールで行う。
- 周知の時期については，可能な限り早い時期が望ましいが，遅くとも定例会において答弁をする時迄には順次周知することとする。
  尚かつ，事前に周知する事が難しいのであれば，定例会の最終日までには周知することとする。

費用（改善等に要する経費，所要時間等）

改善後の予測効果

職員が時間とエネルギーを浪費することなく，市政の方向・基本姿勢の情報を共有することによりやかに共通認識が図れるとともに，市民からの問合せにすばやく対応できる。

数値化できる効果

■職　員　提　案　実　施　計　画　書

部局名　総務部	課名　庶務課

（提案名）　定例会における代表質問・一般質問に対する答弁書の周知

※職員提案をどのように実施していくかを記入

（目的）

職員に対し，答弁内容を速やかに周知することは，市政情報の迅速な共有が図られ，市民への適時・適切な対応が可能となる。

（内容）

議会閉会日を目途に，議会での答弁後の答弁書を，ＰＤＦファイルにコピー・保存し，質問を行った議員ごとに，グループウェア内のデータ書庫にまとめて掲載し，周知する。

なお，当該ファイルは，会議録作成・配付後に廃棄する。

（課題とその対応方針）

新たに，議会答弁書をＰＤＦファイルにコピー・保存する事務，当該ファイルをデータ書庫に掲載・廃棄する事務が発生するが，いずれも軽易な（０．５日程度の時間を要する）事務であり，特に支障は生じない。

（実施による予測効果～数値化できるものは極力数値化してください。）

職員に対し，答弁内容を速やかに周知することは，市政情報の迅速な共有が図られ，市民への適時・適切な対応が可能となる。

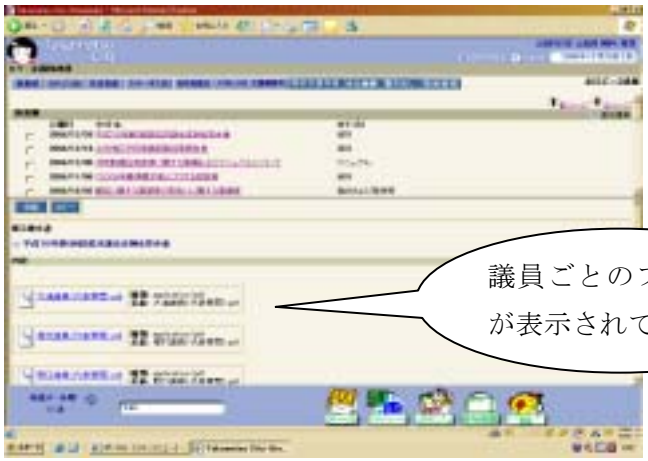
※　実施または採用が見込まれる課の範囲

■当課のみ　□全庁の課　□一部の課　□一部の課（　　課程度）

（実施状況）　定例会における代表・一般質問に対する答弁の周知

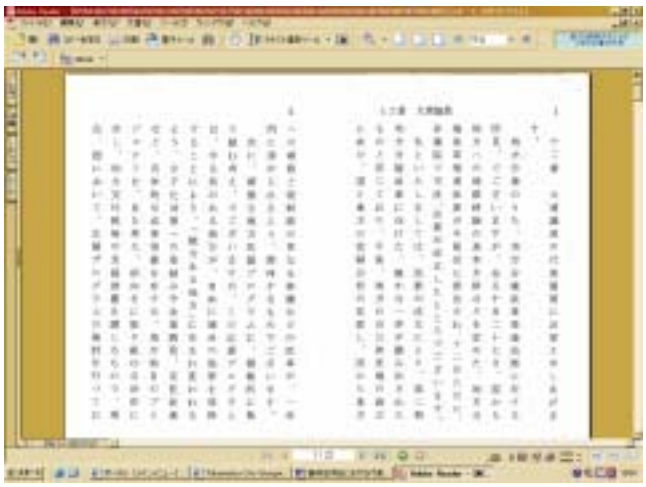
①庶務課では，職員提案をうけて，平成１８年９月定例会より議会での答弁終了後の早い時期に，職員に向けて代表質問・一般質問に対する答弁を公開・周知している。

この答弁書は，正式な会議録が作成されるまでの間，職員用データ書庫で保存されている。



データ書庫で保存された議会答弁の掲載画面

②議員ごとのフォルダを開くと，議会での答弁が掲載されている。



掲載された答弁

平成１７－１８年度　職員提案　　９

職員提案タイトル　　市民課ファックスについて

提 案 者　　地域振興課　円座出張所　　代表　宮武　広起

種　　類　　自由課題

提案要旨

（１）市民課ファックスの各種証明の待ち時間を知らせるには？

（２）出張所で待っている方に

●提案内容（新たな方策，工夫，改善等について，簡潔に記載してください。）

（１）　市民課ファックスの待ち時間の知らせ方について

各種証明を受けた時，お客様に待ち時間を言いますが，出張所では市民課の混み方が分からないので，平均待ち時間（約２０分）をいいます。早くできるのは良いですが，遅くなる時（３０分以上かかる時）待っていらっしゃるお客様に迷惑をかけています。

市民課の混み方が出張所でも分かれば，後から取りに来てもらうことが出来ます。ファックスか電話に「混雑しています。」の合図を全出張所に一斉に送れるようにすれば，市民課に電話での問い合わせをしなくてすみますし，お客様にも迷惑をかけなくなると思います。

たとえば，電話またはファックスに市民課からボタンを押すだけで知らせる装置があればよいと思います。

３～５年前にファックスが届いたと分かる，赤い電気が点く電話機があったと思います。それと同じ仕組みでできませんか？

（２）　出張所で待っていらっしゃる方に

出張所で，住民票や戸籍などを申請していなくなり，出来た時いないで少しして帰ってきた方に気がつかず長時間待たすことがあり，大変迷惑をかけたことがあります。

そこで，市民課の待合室にあるような番号表の小さなものがあれば，こんな間違いはおきないと思います。

費用（改善等に要する経費，所要時間等）

今ある電話回線（ファックス回線）を使うのであまり経費はかからないと思います。

改善後の予測効果

お客様の無駄な待ち時間がなくなる。
出張所から市民課への問い合わせが少なくなる。

数値化できる効果

■職 員 提 案 実 施 計 画 書

部局名　市民部	**課名**　市民課，地域振興課

（提案名）

市民課ファックスについて

※職員提案をどのように実施していくかを記入

（目的）

出張所に来ている市民に，市民課証明に要するファックスの待ち時間を事前に知らせることにより，市民サービスの向上を図る。

（内容）

市民課における混雑状況等を見極め，市民の待ち時間が２０分，３０分程度を要する場合は，市民課のファックス担当者が証明書作成時間を各出張所に事前にファックス送信し伝える。

（課題とその対応方針）

市民の待ち時間を減らすためには，証明書作成時間の短縮が必要であり，市民課内の応援体制の強化等により対応する。また，３月，４月の繁忙期間中の市民課混雑時における支所の応援体制（出張所から支所に送信し処理する方法）が，可能かどうか検討する。

（実施による予測効果～数値化できるものは極力数値化してください。）

市民が時間を有効に活用できる等，窓口対応の向上になる。

※　実施または採用が見込まれる課の範囲

■当課のみ　□全庁の課　□一部の課　□一部の課（　　課程度）

（実施状況）　市民課ファックスについて

平成１８年１０月から市民課では，市民課窓口での戸籍等の発行繁忙時には，各支所・出張所に対して，図１のようなＦＡＸを送信し，支所・出張所にお客様の待ち時間の目安を示している。

図１

お　知　ら　せ

只今，窓口等が混雑しているためＦＡＸの

待ち時間は（３０）分以上になっています。

なお，戸籍の出生から死亡まで等時間を要するもので，急がないもの
については，何時頃までに取りに来るか申請書に記載していただければ幸いです。

ＦＡＸ　担当　○○

平成１７－１８年度　職員提案　　１０

職員提案タイトル　　市民により良い理解と協力をいただくために
～ホームページや広報紙に「よくあるご質問！Ｑ＆Ａコーナー」を設ける～

提 案 者　　地域振興課　男女共同・市民参画室　　竹内　俊和

種　　類　　自由課題

提案要旨

市民により良い理解と協力をいただくために，本市のホームページや広報紙に「よくあるご質問！Ｑ＆Ａコーナー」を設け，各課の窓口や電話でよくある質問等について紹介し，市民が知りたい情報を提供するなどして，市民サービスの向上と事務の効率化を図る。

●提案内容（新たな方策，工夫，改善等について，簡潔に記載してください。）

現状・問題点

各課の窓口や電話でよく受ける質問，あらかじめ予想がつく質問，さらにメールで寄せられた質問等について，同じような回答をその都度行うことは，時間的にも，作業的にも，ロスが多く，非効率である。

各課はホームページ等にそれぞれの業務内容等を掲載しているが，より実践的で，具体的事例として，市民に分かりやすく理解していただくために，内容によっては，「Ｑ＆Ａ方式」を採用し，情報提供することが効果的になると思う。

これまでに，本市では，「市町合併Ｑ＆Ａ」がホームページに掲載され，市民に分かりやすく紹介されているが，それ以外のいろいろな手続き，証明を初めとする一般的な行政事務についても，同様に，ホームページや広報紙で，よくある質問とそれに対する回答を紹介することにより，市民サービスの向上と事務の効率化を図ってはどうか。

ここに一つの改善策を提案したい。

改善策

１　市民からよくある質問，疑問とその回答を紹介するために，全庁的に一つのコーナーとして，ホームページに「よくあるご質問！Ｑ＆Ａコーナー」を開設する。

内容的には，本市ホームページ「もっと高松」での分類項目に併せ，（１）手続き・証明に関する質問，（２）年金・保険・税金に関する質問，（３）くらしの情報に関する質問，（４）子供・子育て・教育に関する質問，（５）まちづくりに関する質問，（６）健康・福祉に関する質問，（７）観光・産業に関する質問，（８）文化・生涯学習に関する質問，（９）講座・イベント，施設に関する質問，（１０）市政・統計に関する質問等に区分し，具体的事例として，今まで以上に，積極的に業務内容のＰＲを実施していく。

例えば，「たかまつ男女共同参画プラン」の質問の場合，（１０）市政・統計に関する質問（統計，計画，白書，財政，市政等に関する質疑応答）に分類し，次のように紹介する。

Ｑ　「たかまつ男女共同参画プラン」について教えてください。

Ａ　「たかまつ男女共同参画プラン」は，だれもが，いきいきと自分らしく生きることのできる男女共同参画社会の実現を基本理念としています。市民と行政のパートナーシップのもと，プランの施策・事業を総合的に推進することが必要です。現在のプランは平成１８年度に終了しますので，今年度は新しいプランづくりに取りかかっています。

たかまつ男女共同参画プランにリンク

２　全庁的な問い合わせ窓口としては，市民相談コーナーが担当し，上記分類にないような質問が市民からあった場合も含め，各課に照会し，本市ホームページにより回答する。

３　インターネットが使えない市民に対しては，広報紙，市の刊行物やチラシ等に同様のコーナーを定期的に設け，紹介する。

費用（改善等に要する経費，所要時間等）

既存のホームページや広報紙等の一部変更のため，コスト的にも，時間的にも，比較的安価で早期に実現できると思われる。

改善後の予測効果

市民の質問や疑問に対し，ホームページ等に回答を掲載し，市民が知りたい情報提供をすることから，市民サービスの向上と事務の効率化を期待できる。

数値化できる効果

■職 員 提 案 実 施 計 画 書

部局名 総務部	**課名** 広聴広報課

（提案名）

市民により良い理解と協力をいただくためにいただくために

～ホームページや広報紙に「よくあるご質問Ｑ＆Ａコーナー」を設ける～

※職員提案をどのように実施していくかを記入

（目的）

市民からよくある質問とその回答を情報提供することにより，市民サービスの向上と事務の効率化を図る。

（内容）

ホームページおよび広報紙に，市民からよくある質問とそれに対する各課の回答等を紹介する「よくあるご質問！Ｑ＆Ａコーナー（仮称）を設け，情報提供するもの。

（課題とその対応方針）

広報紙での情報提供については，紙面等の問題もあり，定期的な掲載は困難であるが，市民からの問合せの多いタイムリーな質問を，随時掲載したい。

（実施による予測効果～数値化できるものは極力数値化してください。）

市民からのよくある質問に対する回答を，常時情報提供することにより，市民サービスの向上とともに事務の効率化に繋がる。

※ 実施または採用が見込まれる課の範囲

□当課のみ ■全庁の課 □一部の課 □一部の課（ 課程度）

平成１７－１８年度　職員提案　　１１

職員提案タイトル　職員のやる気をパワーアップする目標達成度評価システムと面談制度の導入
～目標達成度評価システムを取り入れた面談で，活力ある人材育成を～

提 案 者　地域振興課　男女共同・市民参画室　　竹内　俊和

種　　類　自由課題

提案要旨

昨今の厳しい行財政環境の中、これに対応できる人材育成と新たな人事施策の展開は重大な課題であると思う。そこで、人材育成や能力開発、また組織の活性化の一助として、現在の自己申告制度や勤務評定制度を一部見直し、これらに「目標達成度評価システムを取り入れ、面談を実施すること」を提案する。

●提案内容（新たな方策，工夫，改善等について，簡潔に記載してください。）

現状・問題点

人事の目的は組織全体で目標の達成を目指すことであり，人事異動はその目標達成に適するかかどうかで決定されるものと考える。本市でも，このような基本認識に立って，人事異動を行っていると思うが，本人の職務に関する希望や現在の職務の成果を把握するため，自己申告制度を採用していると考える。

しかし，人事課に提出の自己申告票について，例えば，業務遂行上，部下との意思疎通という点で，一番係わりの深い所属長がもっと活用することはできないものだろうか。職員は，自己申告において自分自身の適正やキャリアを考えるとき，所属長である上司が「自分をどう評価し，何を期待しているのか」を知る機会が，ほとんどの場合，ないといっても過言でない。上司と部下がこの制度を通して，「しっかりと向かう職場づくり」はできないものか。

また，現在の勤務評定も「納得と合意によるマネジメントの推進」という観点から考えると，同様である。職員が担当業務に責任を持って確実に遂行したことに対して，上司はその成果を評価していると思うが，職員が積極的にチャレンジしようとする姿勢や取組みに対して，職員数の多い課では，上司は，なかなか見えにくく，十分に評価できるシステムとして，機能させることは難しいと思う。

ここに，一つの改善策を提案したい。

改善策

現在の自己申告の記載内容は、担当職務、適性、自分自身の目標、自己評定などと多岐にわたり、幅広い。このような内容の自己申告制度における役割と意義を考えるとき、人材育成の観点から、職員一人ひとりの潜在能力の発掘や動機付けなどに、その活用法は大きく広がっていくと思う。

その一つとして、現在の自己申告制度にある「自分自身の目標、自己評定」の項目に、目標達成度評価システムを取り入れ、これをもって上司が部下と面談するようにしてはどうか。面談制度の導入により、上司が、直接、部下に長所や努力すべき点を話すことで、部下の自己啓発や職場活性化等につなげていくことができると考える。また、「上司はよき相談者」となる。

特に、職場の規模や職務の性質上、日ごろ上司と部下が接することの少ない職場、また合併により新たに本市職員となった者に対して、面談の実施は、かなり効果的であると思う。職員は自分自身を振り返るとともに、上司としっかりと向かい合い、将来計画や自己目標等について話合う機会を持てるようになる。

すなわち、職員は、目標達成度評価システムを取り入れた自己申告制度で、自らの職責に関する目標を設定し、その目標達成度について、自己評価を行うとともに、自己申告票を、人事課に提出する前に、所属長がこれを受け取り、部下と面談するという関係を「人材育成の場」として位置付け、「風通しの良い、働きがいのある職場づくり」を行う。

具体的には、次のとおりである。

1　年度当初４月に、上司は、部下に対し、組織の方針や目標を提示し、職員は、これを受け、今後のチャレンジ目標や将来計画、自己目標等を明らかにし、その方向性について、上司と話し合う。

このとき、上司と部下は十分なコミュニケーションにより、組織の方針や目標と職員の自己目標との整合性を図るようにする。

目標設定に当たっての留意点

目標（何を、いつまでに、どれだけ、どのように達成するのか。）

(1)実現すべき内容をできる限り数値化した、具体的目標値とする。

(2)目標は努力により達成できる水準とする。

(3)できる限り達成期限を明確にする。

2　上司は、中間面談として、随時、必要に応じ（少なくとも年１回）実施し、部下の目標達成状況の確認と指導、助言を行う。なお、目標達成度の客観的かつ公正な評価のために、目標設定や数値化の方法については、現行の勤務成績評定のように、あらかじめ、マニュアル化しておく。

目標達成度

Ａ「目標値どおり達成。または、目標値を超えて達成。」達成度１００％以上

Ｂ「ほぼ目標値どおり達成。進んだ。」達成度８０％以上１００％未満

Ｃ「あまり進まなかった。」達成度７０％以上８０％未満

Ｄ「進まなかった。」達成度７０％未満

3　１２月ごろ、次年度の準備(人事異動も含む。)として、職員は、数値化した目標達成度を含む自己診断結果を記入した自己申告票を作成し、所属長に提出する。

4　所属長は、部下から提出された自己申告票に基づき、面談を行う。面談は、職員自身の自己評価と併せ、所属長の勤務評定の開示による双方活用で、お互いの視点から当該年度の職員の目標達成度と課題、また勤務評価について、確認し合い、両者の評定結果の差異等について、上司は部下に十分説明するとともに、次年度の目標形成に向けて、上司は部下に改善点を指導、助言し、この評価を本人にフィードバックさせる。部下は、これを踏まえ、今後取組むべき職務改善目標、能力開発目標等の自己目標を設定する。なお、面談時間は少なくても３０分程度は取り、十分に話し合う。

5　勤務評定においては、評価者である上司が、部下の目標達成度評価と併せ、部下が自己目標の達成に向けて、一定期間、努力したプロセスについても評価を加えるものとする。失敗を恐れることなく、何事にも積極的にチャレンジする姿勢を持って、他の模範となるような職員を育成するという視点から、部下を評価することは大切である。重要なことは、「評価と面談」により、「職員のやる気を起こさせる職場づくり」を基本スタンスに持つことである。

6　また、最近、メンタル面で仕事に支障を来たしている職員も多くいるが、この面談制度の導入により、所属長は、間接的にこの傾向にある職員をうかがい知るチャンスができることから、職員の様子、態度等にも十分留意し、対応していくようにする。

7　この面談の後、所属長は、部下の自己申告票と併せ、自分が作成した勤務評定および目標達成度評価を含めた面談結果を人事課に提出する。面談結果は、現行の勤務成績評定票の指導記録項目の一つとして記入する。

8　人事課は、本人からの自己申告票や所属長の面談結果が記載された勤務成績評定票等に基づき、今後の人事異動をはじめ、職員の人材育成や能力開発、また組織の活性化等に反映させるものとする。

費用（改善等に要する経費，所要時間等）

経費的には特になし。面談時間の発生　３０分程度×面談回数

改善後の予測効果

目標達成度評価システムを取り入れた面談制度の導入により、組織目標の共通した理解と円滑な組織づくり、醸成された職場風土を基盤とする上司と部下の信頼関係、さらに「職員のやる気」を起こす評価制度の構築が期待できる。また、合併による新たな職員の不安感の解消にもつながると考える。さらに、目標管理に向けた上司の管理監督者としてのスキルアップも期待できる。

数値化できる効果

面談を年間複数回数にわたり実施することで、数値化した目標達成度の進捗状況を比較することができる。

平成１７－１８年度　職員提案　　１２

職員提案タイトル　職員による東部下水処理場北端に位置する海岸のごみ調査ならびに環境美化活動について

提 案 者　下水道施設課　　筧　國夫

種　　類　自由課題

提案要旨

東部下水処理場北端の数少ない海岸および干潟は，様々な魚介類の繁殖地で渡り鳥の宿営地でもあり，海水を浄化する役割も果たす重要な場所である。このことから，下水道に従事する職員は，海岸および河口にも関心を持ち，中国四国環境事務所など香川県や６県・３２団体で構成する『瀬戸内海海ごみ対策検討会』ならびに『屋島クリーン大作戦』に賛同し，多くの市民と共に額に汗し，屋島国立公園や周辺環境美化に貢献する。

●提案内容（新たな方策，工夫，改善等について，簡潔に記載してください。）

『水』をきれいにする職場に勤務する職員として，職場に隣接する海岸および河口の清掃活動ならびに「ごみ」の種別調査を実施する。

実施要領

日　　時　年間４回程度
　　勤務時間外（勤務時間前・昼休み・勤務時間後等）の約３０分／回
集合場所　東部下水処理場北端の海岸
清掃範囲　同　上
必要機材　軽トラック・ごみ袋・火箸・手袋・写真・重量計・その他
参加者　　下水道建設課・下水道施設課のボランティアおよびこの活動に賛同する者

その他

東部下水処理場の周辺（砂浜等を除く）清掃については，平成１４年８月８日付け「東部下水処理場機器故障等（提案）報告書」を提出し，同年１１月１４日付けで「高松マイロード認定」を受け，毎月第一木曜日に清掃活動を実施している。

【別紙参照】

費用（改善等に要する経費，所要時間等）

軽トラックの燃料費１，０００円／年　　ごみ袋等は県港湾課より支給のため０円／年

改善後の予測効果

高松市環境基本条例第１条（目的）を遂行し，高松市職員服務規程第３条（服務の根本基準）を再認識する。

数値化できる効果

4．応 募 提 案 項 目 等 一 覧

（一般自由課題）　　※「実施状況」は平成１９年１月末の時点です。

番号	件　　名	種別	採択・不採択	実施状況	実施課	備考
1	**レセプト突合作業支援ツール「レセプトＢＯＹ」の開発・運用**	B	採択（取組推進）	実施済	保護課	平成１８年度職員提案表彰授与提案
2	**ガソリンスタンドセルフでのガソリンの給油**	B	採択（取組推進）	実施済	こくぶんじ荘 市民病院庶務課 香川病院 消防局総務課 水道局財務管理課	
3	**公用車のクイック点検の実施**	B	採択（取組推進）	実施済	財産活用課	
4	**迅速で公正な被災証明書の交付を行うために**	A	採択	未実施	庶務課防災対策室	
5	**観光都市高松復活プロジェクトその１・ブログを使っての観光客増加を考える**	A	不採択	－	－	
6	**市民の声を大切に「ワンランク・アップ・サービス」を目指して** **～市民サービスアンケート対応結果の公表と市民の声のデータベース化～**	A	採択	未実施	人事課	
7	**食育立市たかまつ「高松型食育プログラムの構築」**	A	不採択	－	－	
8	**市民が分かりやすく，利用しやすい庁舎１階市民ホールの庁内案内板** **～庁内案内板に課名と業務内容を明記，また，見やすい色で，大きな文字の表記～**	A	一部採択	実施済	財産活用課	
9	**課共有ファイルサーバの有効利用について**	A	採択	実施中	ファイルサーバ使用の６９の所属のうち４１が実施	
10	**定例会における代表質問・一般質問に対する答弁書の周知**	A	一部採択	実施済	庶務課	
11	**市民課ファックスについて**	A	一部採択	実施済	市民課 地域振興課	

12	**コードレス電話機（コードレスビジネスホン）の設置** **～より迅速な電話対応で市民サービスの向上と業務の効率化，さらに配線工事費用削減～**	A	不採択	－	－	
13	**市民により良い理解と協力をいただくために** **～ホームページや広報紙に「よくあるご質問Ｑ＆Ａコーナー」を設ける～**	A	採択	未実施	広聴広報課	
14	**職員のやる気をパワーアップする目標達成度評価システムと面談制度の導入**	A	趣旨採択	担当課実施計画の参考とする	人事課	
15	**情報提供・市民交流コーナーの設置について** **～市の施策のＰＲと市民サービスの向上，さらに市民交流を目指して～**	A	不採択	－	－	
16	**職員による東部下水処理場北端に位置する海岸のごみ調査ならびに環境美化活動について**	A	趣旨採択	関連会議実施済	下水道建設課 下水道施設課	

（新総合計画関連自由課題）

番号	件　　名	備　　考
1	**既存の公園を活性化（大人から子供まで楽しめる都市のオアシス）**	新総合計画に係る職員提案については採択・不採択の決定はしないこととし，関係課における計画検討の参考にしています。
2	**うどんブームに乗り遅れるな**	
3	**自然との共生を図る**	
4	**いのちかがやき，くらしかがやくまちを**	

５．職 員 提 案 実 施 要 領

１ 目的

本市の行財政運営について，広く職員から提案を求め，行政の効率性の向上，市民サービスの向上，その他行財政上の効果の増大を図るとともに，職員の市政への参画意識の高揚を図ることを目的とします。

２ 提案募集期間

通年にわたり，いつでも提案できます。

毎年９月３０日までの提案を，当該年度の表彰対象とします。

３ 提案の内容

行政効率の向上に役立つもの
市民サービスの向上に役立つもの
その他行財政上の効果が増大するもの

・**A提案（自由課題）**

市政に関するものすべてが対象で，上記の要件を備える具体的かつ実現可能なもの。
他部課の業務についても，提案の対象とします。

・**B提案（実績報告）**

職場の業務に係るもので，改善・改革に取り組み，上記の効果を挙げたもの。
所属以外（在籍経験のある課）の業務についても，提案の対象とします。

４ 提案者の資格

・高松市職員および非常勤職員。
・個人，グループ，係，課単位などでの応募とします。

５ 提案の方法

・グループウェアトップページの「情報発信」内の「職員提案コーナー」から提案票（A，B別様式）をコピーしてお使いください。

※ なお，「職員提案コーナー」が開設されるまでの間は，インフォギャラリーよりお取りください。

・提案票に提案等を入力または記入後，企画課（行政改革推進室）に書面または受信確認付電子メールで送付してください。
電子メールの場合 （宛先：企画課（代表），件名：職員提案）としてください。
・別途資料がある場合は，書面または受信確認付電子メールで提出を受付けます。
電子メールの場合 （宛先：企画課（代表），件名：職員提案資料）としてください。
・Ａ提案（自由課題）については，提案に係る主管課等を記入してください。
・Ｂ提案（実績報告）については，提案に対する所属長の所見を付記してください。

6 提案の取扱い等

・A提案（自由課題）　※提案票様式を見直し，気軽に提案できるよう改善をしています。

① 提案の受付け後，その都度，提案に係る主管課等に内容を通知し，実施または採用の可能性等について検討を依頼します。その結果を踏まえて企画課内で審査を行います。

② 実施可能なものおよび実施すべきものについては，市としての決定を経たうえで，所管課等に対して実施に向けた計画の策定を依頼します。

③ 審査で評価が高く，適当と認められる提案内容については，適宜，部長会等で報告するほか，行財政改革計画のプログラムへの追加登録等を検討します。

・B提案（実績報告）

① 提案受付け後，企画課内で審査を行います。

② 審査後，全庁的に実施可能なものは提案内容を公表し，市としての決定を経たうえで，各課での実施または採用の促進を図ります。

③ 一部関係課等で実施可能なものは当該関係課等に通知するとともに，市としての決定を経たうえで，積極的に実施または採用するよう依頼します。

④ 実施または採用（予定）結果の報告を求め，提案内容の庁内的な広がりを把握します。

審査で評価が高く，適当と認められる提案内容については，適宜，部長会等で報告するほか，行財政改革計画のプログラムへの追加登録等を検討します。

・共通

職員提案の応募・審査・実施等の状況については，公表します。

7 表彰等

１年単位で全体的な評価を行い，毎年９月までに提出されたもののうち優秀な提案については，表彰を行う予定です。

（参考）

職員提案に係る実施要領，提案票等については，当分の間，当インフォギャラリーに掲載しますが，平成１８年３月上旬より，グループウェアのトップページ「情報発信」に「●職員提案情報」として常設掲載する予定です。よろしくお願いします。

6．提　案　審　査　基　準

（単位　点）

着眼性と提案努力				
着眼点が不明確である 提案努力が見られない	少し着眼点が良い 少し提案努力が見られる	着眼性が良い 提案努力が見られる	かなり着眼性が良い かなり提案努力が見られる	非常に着眼点が良い 非常に提案努力が見られる
1	2	3	4	5
市民サービスの向上				
効果なし	少し効果がある	効果がある	かなり効果がある	非常に効果がある
1	2	3	4	5
行政効率の向上およびその他行財政上の効率増大				
効果なし	少し効果がある	効果がある	かなり効果がある	非常に効果がある
1	2	3	4	5
現実性（Ｂ提案：他課への適応性）				
やや困難	一部実現可能		実現可能	
2	4	6	8	１０

1　着眼性と提案努力　・・・　提案内容の着眼点および提案に際しての提案者の研究・努力の度合いおよび関係部署との調整・協議の労力の度合い等を評価する。

2　市民サービスの向上　・・・　提案を実施することにより，現状と比較して市民に対するサービスが向上する度合いを評価する。

3　行政効率の向上およびその他行財政上の効率増大　・・・　提案を実施することにより生まれる行政上の効果・効率を総合的に判断して評価する。

4　現　実　性　・・・　提案内容について，現実に実施することができる度合いを評価する。なお，Ｂ提案については，提案が他課へ適用できるかを評価する。

7．採　点　表（様　式）

№		総合計	評点計	審査結果
		／120		

この提案は，職員提案に適していますか	はい	いいえ

余程，職員提案にそぐわない場合にチェックしてください

1 各項目の評価

1：不十分である　2：やや不十分である　3：普通である　4：やや優れている　5：優れている

評価項目		評価の視点		得点	評点
着眼性と提案努力		これまで気づかれることのなかった、新たな課題の発見や問題意識である	1 2 3 4 5		1 2 3 4 5
		未解決課題等へ新たな対処法の提案である	1 2 3 4 5		
		提案者自身の勉強・研鑽・分析等を評価できる	1 2 3 4 5		
		他の部署・機関，職場内で調整・協議に労力をかけている	1 2 3 4 5		
効果性	市民サービスの向上	市民ニーズ(行政需要)に応えるものである	1 2 3 4 5		1 2 3 4 5
		市民の経費負担や手間を軽減し，または待ち時間を短縮する。	1 2 3 4 5		
		市役所のイメージアップ（信頼・安心・満足）につながる	1 2 3 4 5		
		市民にとって公正・公平な取扱いにつながる	1 2 3 4 5		
	その他行財政上の効率増大および行政効率の向上	業務の時間短縮につながる	1 2 3 4 5		1 2 3 4 5
		職員の労務軽減につながる	1 2 3 4 5		
		行政コストの節減につながる	1 2 3 4 5		
		情報の共有化や有効活用につながる	1 2 3 4 5		
		すぐに改善等の効果が現れるものである	1 2 3 4 5		
		事務事業の廃止・縮小または業務組織の効率化・縮小につながる	1 2 3 4 5		
		財源の確保・歳入の増大につながる	1 2 3 4 5		
		職員の勤労意欲の向上や意識改革につながる	1 2 3 4 5		
		他の事務事業への適用や準用(波及効果)を期待できる	1 2 3 4 5		
		多くの課で取組める	1 2 3 4 5		
現実性（B提案：他課への適応性）		具体的な改善・改革の提案である	1 2 3 4 5		2 4 6 8 10
		技術的に対応できる(技術的な困難が伴わない)	1 2 3 4 5		
		少ない経費でできる	1 2 3 4 5		
		新たな労力・資材・設備を必要としないで実施できる	1 2 3 4 5		
		法令・制度・システムの改正を伴わずに実施できる	1 2 3 4 5		
		問題点に対する最適な対策である	1 2 3 4 5		

※「評価の視点」に該当しない場合，点数は”1”にしてください。

2 審査結果

＼	区　分	
1	採　用	そのまま実施するべき
	（採用としたが，それが一部の採用である場合，どの部分を採用するか書いてください。）	提案のうち一部を実施すべき，手法を変えて実施すべき
2	不 採 用	実施する必要はない